

**PENGARUH PARTISIPASI PEMAKAI TERHADAP
KEPUASAN PEMAKAI DALAM PENGEMBANGAN SISTEM
INFORMASI DENGAN LIMA VARIABEL *MODERATING***



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh :

IKA RIZKI PURNAMASARI

B 200 060 123

**FAKULTAS EKONOMI JURUSAN AKUNTANSI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2010

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pesatnya persaingan dalam kondisi ketidakpastian yang ditengarai dengan kompetisi usaha dalam skala global menuntut perusahaan selaku entitas bisnis untuk menentukan strateginya dengan tepat agar terus bertahan. Perkembangan teknologi informasi yang merupakan bagian dari sistem informasi menjadi perhatian para pelaku bisnis, karena dengan teknologi informasi dapat mengurangi dan menghindari resiko dari kondisi bisnis yang tidak pasti serta mampu menciptakan keunggulan kompetitif sebuah perusahaan. Teknologi informasi ini memiliki peran sebagai alat bantu dalam pembuatan keputusan bisnis pada berbagai fungsi maupun tingkatan manajerial. Teknologi informasi merupakan perpaduan antara teknologi komputer, komunikasi dan otomasi kantor yang telah bercampur menjadi satu sehingga sulit untuk memisahkannya. Perkembangan teknologi informasi meliputi perkembangan infrastruktur, teknologi informasi, (seperti *hardware*, *software*), teknologi penyimpanan data (*storage*) dan teknologi komunikasi (Laudon, 1996: 174 dalam Andriani, 2006:1).

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang pesat dewasa ini sangat berpengaruh pada perkembangan informasi. Dengan adanya komputer, data dapat diolah kedalam berbagai bentuk informasi sesuai

dengan keperluan masing-masing unit kerja. Dengan kemajuan alat pengolah data (komputer) tersebut manusia semakin sadar akan pentingnya sistem informasi bagi kehidupannya, demikian juga dengan pimpinan/manajer.(Andriani 2006:1)

Teknologi informasi yang berkembang juga diikuti dengan perkembangan sistem informasi. Sistem Informasi yang berbasis komputer saat ini memainkan peranan penting dalam mendukung pengambilan keputusan oleh manajemen. Hal ini mendorong adanya suatu kebutuhan penting untuk melakukan evaluasi secara obyektif tentang keberhasilan atau kegagalan sistem yang berguna dalam mendukung pembuatan keputusan yang tepat. Evaluasi yang dilakukan tersebut akan berguna dalam membantu tercapainya keberhasilan atas pengembangan sistem informasi (Galletta dan Lederer, 1989 dalam Roosyana, 2007:1-2).

Dalam menjalankan dan menggunakan sistem informasi, pemahaman mengenai teknologi informasi juga penting. Para **pemakai** perlu mengetahui dan memahami teknologi informasi yang digunakan perusahaan dalam sistem informasinya, dengan pemahaman yang baik dari **pemakai** atas teknologi informasi diharapkan akan membuat seorang **pemakai** berpartisipasi lebih terhadap sistem informasi sehingga kinerja sistem informasi dan manfaat sistem informasi perusahaan tersebut akan memenuhi harapan dari tujuan perancangannya.

Partisipasi **pemakai** akan memainkan peran yang besar dalam merancang dan mengembangkan sistem informasi,

sehingga **pemakai** dapat menyediakan informasi yang lebih komplit serta akurat sesuai dengan kebutuhan, memperbaiki pemahaman **pemakai** tentang sistem informasi, meningkatkan kemampuan sistem informasi oleh **pemakai** dan memberikan sarana untuk **bargaining** serta penyelesaian konflik tentang masalah perancangan sistem informasi, dan memperkecil **resistance to change** (penolakan) dari **pemakai** terhadap sistem informasi yang akan dirancang dan dikembangkan. Untuk menghindari adanya penolakan terhadap sistem yang dikembangkan maka diperlukan adanya partisipasi dari pemakai (Choe, 1996 dalam Andriani, 2006:3). Keterlibatan partisipasi pemakai dalam perencanaan dan perancangan sistem merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pemakai, sedangkan kepuasan pemakai sendiri merupakan salah satu indikator keberhasilan pengembangan sistem informasi.(Restuningdiah dan Indriantoro, 2000)

Ada banyak faktor kontinjensi yang dianggap berpengaruh pada hubungan antara partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai. Beberapa faktor kontinjensi pengaruh partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai tersebut adalah dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai-pengembang, kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, dan pengaruh pemakai (*user influence*).

Hubungan antara partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai, dalam pengembangan sistem informasi apabila pemakai diajak

berpartisipasi akan membawa pengaruh yang baik terhadap organisasi. Hal ini dapat terjadi karena pemakai terlibat secara langsung yang mereka butuhkan dalam suatu sistem informasi, dengan diajak berpartisipasi maka pemakai dapat menyampaikan keinginan-keinginan mereka berkaitan dengan proses pengembangan sistem informasi. Apabila keinginan-keinginan pemakai tersebut dapat menjadi masukan dan dilaksanakan dalam proses pengembangan sistem informasi, maka hal ini dapat memberikan pengaruh yang cukup baik (Erico Afriani, 2008). Kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon pemakai terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan setelah pemakaiannya (Tjipjono1997, dalam Roosyana 2007). Oleh karena itu partisipasi pemakai dalam aktivitas pengembangan sistem diharapkan akan meningkatkan komitmen dan keterlibatan pemakai sehingga pemakai dapat menerima dan menggunakan sistem yang dikembangkan dan akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pemakai.

Faktor dukungan manajemen puncak memiliki peranan terhadap pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai, dukungan manajemen puncak meliputi penyusunan sasaran atau penilaian tujuan, mengevaluasi usulan proyek pengembangan sistem informasi, mendefinisikan informasi dan pemrosesan yang dibutuhkan, melakukan review program dan rencana pengembangan sistem informasi (Cerullo, 1980 dalam Aplonia, 2004). Manajemen puncak juga memiliki pengaruh untuk mensosialisasikan pengembangan sistem informasi yang

memungkinkan pemakai untuk berpartisipasi dalam pengembangan sistem dan ini akan berpengaruh pada kepuasan pemakai. (Muntoro, 1994 dalam Aplonia 2004).

Komunikasi pemakai-pengembang dapat mempengaruhi kepuasan pemakai. Dalam situasi pemakai dan pengembang berkomunikasi secara efektif, akan memudahkan pertukaran informasi yang esensial bagi penentuan kebutuhan sistem dan keberhasilan usaha pengembangan sistem (Mc. Keen, 1994 dalam Aplonia, 2004). Bothea (1987) mengemukakan bahwa sebenarnya ada pengaruh interaksi antara partisipasi pemakai dan ketidakpastian tugas dalam hubungan dengan keberhasilan sistem. Sedangkan kompleksitas sistem sangat mempengaruhi tinggi rendahnya kebutuhan akan partisipasi pemakai, hal ini membutuhkan pemecahan melalui partisipasi pemakai yang efektif untuk mencapai keberhasilan sistem.

Pengaruh pemakai berbeda dengan partisipasi karena partisipasi lebih berkaitan dengan anggota dalam organisasi yang dipakai dalam aktivitas yang berkaitan dengan pengembangan sistem informasi. Melalui partisipasi dalam aktivitas yang berkaitan dengan pengembangan sistem, pemakai dapat memberikan pengaruh pada pengembangan sistem.

Lima faktor kontinjensi ini dijadikan fokus karena adanya *research gap* antara temuan penelitian McKeen (1994) dengan temuan penelitian Nurika Restuningdiah (1999) dan Aplonia (2004). Temuan McKeen (1994) menunjukkan bahwa pengaruh pemakai sebagai *independent*

predictor, sedangkan temuan Nurika Restuningdiah (1999) dan Aplonia (2003) menunjukkan bahwa pengaruh pemakai sebagai *quasi moderator*. Kontradiksi ini terjadi pula pada temuan penelitian Grahita Chandrarin dan Nur Indriantoro (1997) dengan temuan penelitian Nurika Restuningdiah (1999), yakni kompleksitas tugas dalam penelitian Grahita Chandrarin dan Nur Indriantoro (1997) dilaporkan sebagai *independent predictor*, sedangkan oleh Nurika Restuningdiah (1999), kompleksitas tugas sebagai *quasi moderator*.

Penelitian tentang pengaruh partisipasi **pemakai** terhadap kepuasan **pemakai** telah banyak dilakukan sebelumnya, diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Elfreda Aplonia Lau (2004) yang menggunakan dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai-pengembang, kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, dan pengaruh pemakai sebagai variabel *moderating*. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai serta variabel dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai-pengembang, kompleksitas sistem, dan pengaruh pemakai memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai

Penelitian lainnya juga telah dilakukan I Wayan Rata (2007) yang melakukan penelitian mengenai hubungan antara partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi yang berbasis komputer. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan

yang positif antara partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi dan lima faktor kontinjensi sebagai *quasi moderator*.

Penelitian ini mereplikasi penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Elfreda Aplonia Lau (2004) dan penelitian I Wayan Rata (2007). Akan tetapi penelitian ini menggunakan obyek penelitian yang berbeda dari penelitian sebelumnya. Penelitian ini akan dilakukan pada perusahaan perbankan milik pemerintah di wilayah Kota Surakarta.

Berdasarkan latar belakang yang ada, maka penulis mencoba meneliti kembali pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai yang di khususkan penerapannya pada perusahaan perbankan yang dituangkan dalam bentuk skripsi berjudul **“PENGARUH PARTISIPASI PEMAKAI TERHADAP KEPUASAN PEMAKAI DALAM PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI DENGAN LIMA VARIABEL *MODERATING*”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, penelitian ini mengemukakan dua rumusan masalah yang akan dibahas dan ditarik kesimpulan, kedua rumusan masalah tersebut adalah sebagai berikut :

1. Apakah partisipasi pemakai berpengaruh terhadap kepuasan pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi ?

2. Apakah dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai-pengembang, kompleksitas tugas, kompleksitas sistem dan pengaruh pemakai masing-masing memoderasi pengaruh antara partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi ?

C. Pembatasan Penelitian

Dalam suatu penelitian batasan ruang lingkup penelitian penting diterapkan. Hal ini dimaksudkan agar tujuan penelitian tidak menyimpang dari sasaran. Pembatasan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Adanya banyak faktor yang memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai, penelitian ini di batasi pada faktor dukungan manajer puncak, komunikasi pemakai pengembang, kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, dan pengaruh pemakai.
2. Penelitian ini hanya menggunakan perbankan milik pemerintah di Kota Surakarta sebagai obyek penelitian. Dari beberapa bank milik pemerintah, hanya Bank Rakyat Indonesia (BRI) dan Bank Jateng yang bersedia untuk dijadikan obyek penelitian.

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan bukti empiris mengenai :

1. Pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi.
2. Pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi yang dimoderasi oleh dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai-pengembang, kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, dan pengaruh pemakai.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Mendorong para pemakai sistem informasi, agar aktif memberikan partisipasinya dalam mendukung pengembangan sistem informasi.
2. Dapat menjadi input bagi pengambil keputusan untuk menelaah lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang dapat memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi sehingga dapat mengarah pada kesuksesan pengembangan sistem informasi akuntansi .
3. Memotivasi pegawai departemen sistem informasi untuk memberikan pelayanan yang baik, sehingga para pengguna mempunyai kualitas

kerja yang baik, yang dapat mendukung pengembangan sistem informasi.

F. Sistematika Penulisan

Penelitian ini terdiri dari lima bab, yang terdiri dari :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Memuat penjelasan mengenai pengertian sistem informasi, pengembangan sistem informasi, penggunaan teknologi informasi dalam bisnis perbankan, hubungan partisipasi dan kepuasan pemakai, teori kontinjensi, dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai-pengembang, kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, pengaruh pemakai, tinjauan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Menguraikan mengenai jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, definisi operasional variabel, dan teknik analisis data.

BAB IV ANALISIS DATA dan PEMBAHASAN

Bab ini berisi deskripsi data, statistik deskriptif, hasil analisis data dan pembahasannya.

BAB V PENUTUP

Bab ini memuat kesimpulan dari penelitian, keterbatasan serta saran untuk penelitian selanjutnya.